



**“Door ons eerder in te schakelen,
kunnen veel problemen
worden voorkomen”**

Marlie op den Camp

Marlie op den Camp (54) werkte als fysiotherapeut en ontdekte dat de zorgwereld vaak erg complex is voor veel mensen. “Ook zag ik mantelzorgers steeds vaker overbelast raken en geen oplossing meer kunnen vinden.” Marlie volgde de opleiding tot Mantelzorgmakelaar en startte haar eigen onderneming. “Ik wilde graag het verschil kunnen maken.”

“Mijn eigen onderneming beviel mij goed. Ik kon cliënten en mantelzorgers verder helpen en ook het voeren van acquisitie ging mij prima af. Maar wat ik uiteindelijk minder prettig vond aan het ondernemerschap, was het voeren van de boekhouding en administratie. Ik wilde mijn energie liever besteden aan het helpen van cliënten. Dat is de reden dat ik na een jaar of vier besloot in loondienst te gaan. Ik werk nu als cliëntondersteuner Wlz bij MEE Zuid-Limburg.”

Cliëntondersteuning geeft verlichting

“Naast het geven van uitleg en advies, ondersteun ik bij het vinden van de juiste zorg. Wanneer ik bij cliënten kom zie ik veel stress, maar als ik wegga laten ze weten verlichting te voelen. Dan geven ze aan dat ze mij graag eerder hadden gevonden, dat had hen veel meer rust gebracht. Aan de bekendheid

van cliëntondersteuners valt dus nog zeker wat te verbeteren. Door ons eerder in te schakelen, kunnen veel problemen worden voorkomen.”

Zorg bieden is al zwaar genoeg

“Regelmatig ben ik betrokken bij ouders met een kind met een beperking. Door alle zorgen die ze hebben, weten ze niet goed meer uit te zoeken wat mogelijk is. Ik geef uitleg en kan informeren over mogelijkheden en oplossingen. Ik draag opties aan, maar zij maken de keuzes. Wel kan ik ze helpen bij het invullen van hun keuzes door bijvoorbeeld het vinden van andere zorgverleners of het inzetten van meer ondersteuning. Daarnaast denk ik mee bij het aanvragen van toeslagen en geef ik praktische tips. Ik kijk dus heel breed en lever altijd maatwerk. Voor de ouders is het fijn dat iemand tijdelijk de regeltaken overneemt. Dat brengt rust in het gezin, want de zorg is al zwaar genoeg. Als alles dan is geregeld, pakken ze zelf de draad weer op en gaan op eigen kracht verder.”

Uitleggen van meerwaarde en expertise

“Ook zorgprofessionals en huisartsen zijn vaak nog onbekend met de cliëntondersteuner. Ik ga met ze in gesprek en leg mijn meerwaarde en expertise uit. Ik weet bijvoorbeeld hoe ik moet omgaan met de

↳ *vervolg*

beperingen van de doelgroep en ken de daarbij behorende sociale kaart. Zo kan ik cliënten wijzen op alle mogelijkheden die er zijn. Dat ik daarbij onafhankelijk ben, is erg belangrijk voor de cliënt. Ik sta naast ze en zet hun belang en wensen centraal. Daarnaast ontlast ik als cliëntondersteuner ook de zorgprofessionals en huisartsen.”

“Ik begrijp de beperkingen en ken de bijbehorende sociale kaart.”

Wet- en regelgeving begrijpelijk maken

“Cliënten vinden het fijn dat ik mij goed kan inleven in hun probleem en dat ik de wet- en regelgeving begrijpelijk maak. Ook waarderen ze mijn deskundigheid. Zelf vind ik het belangrijk om het verschil te kunnen maken voor de cliënt. Als een zorgaanvraag is afgewezen, kijk ik naar wat wél kan. Ik ken meer opties en ga voor een passende oplossing. Binnen instanties weet ik wat mogelijk is om toch nog iets regelen. Ik word echt blij als ik mensen dan alsnog kan helpen.”

casus uitgelicht

“Als er alleen een zorgorganisatie is betrokken bij de cliënt, horen de mensen vaak maar een beperkt aanbod. De zorgorganisatie kijkt naar hun mogelijkheden, maar informeert niet over andere opties. Ik kijk vanuit de behoefte van de cliënt. Zo was er een echtpaar waarvan de vrouw zorg kreeg. Ook van de man werd veel ondersteuning gevraagd en hij raakte steeds meer overbelast. De zorgorganisatie gaf aan niet nog meer zorg in te kunnen zetten. De man benaderde mij en ik besprak wat er nog meer mogelijk is, zoals het inzetten van een pgb en kiezen voor een andere zorgaanbieder. Deze oplossing bleek voor het echtpaar het best passend. De nieuwe zorgorganisatie kan meer uren inzetten en de man wordt minder zwaar belast. Zowel hij als zijn vrouw zijn erg tevreden met de nieuwe situatie.”



“Aan het vergroten van de bekendheid draag ik graag mijn steentje bij”

Marlie op den Camp: “Aansluiten bij BCMB vond ik direct heel belangrijk. Ze komt op voor de belangen van de beroepsgroep en het vergroten van de bekendheid van cliëntondersteuning. Daarnaast vind ik het prettig dat ze mij ondersteunen in het verbreden van mijn kennis.”

Cliëntondersteuning is voor velen nog onbekend en moeilijk te vinden. Aan het vergroten van de bekendheid wilde ik dan ook graag mijn steentje bijdragen. Daarom volgde ik in 2019 de opleiding tot BCMB-ambassadeur. Ik zet cliëntondersteuning op de kaart door te vertellen over wat het inhoudt en betekent voor de cliënt, maar ook door duidelijk te maken dat het een recht is om hier gebruik van te kunnen maken. Dit doe ik onder andere bij verwijzers, zoals huisartsen, casemanagers en wijkverpleegkundigen. Zij kunnen hun cliënten attenderen op ons bestaan, zodat zij zichzelf kunnen richten op het verlenen van die zo noodzakelijke zorg.”